

PLN

PANDUAN REPORT PROBLEM

Aplikasi KOMANDO

Version 1.1

DIVISI SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
PT PLN (PERSERO) KANTOR PUSAT
© 2018

Daftar Isi

Daftar Isi.....	i
Report Problem.....	1
1. Daftar Permasalahan.....	1
2. Lapor Permasalahan.....	8
3. Konfirmasi Permasalahan.....	12
4. Close Permasalahan.....	15
5. Notifikasi Email Permasalahan.....	19

Report Problem

Jika dalam pelaksanaan maupun pemaikaian aplikasi Komando di unit mengalami permasalahan, Admin Unit dapat mengirimkan laporan permasalahan tersebut kepada Admin Pusat untuk ditindaklanjuti.

Pelaporan dan informasi penyelesaian permasalahan terkait pemakaian aplikasi Komando ataupun permasalahan user, dapat dikirimkan melalui aplikasi Komando.

Admin Unit juga dapat memonitor status penyelesaian pelaporan melalui menu Report Problem.

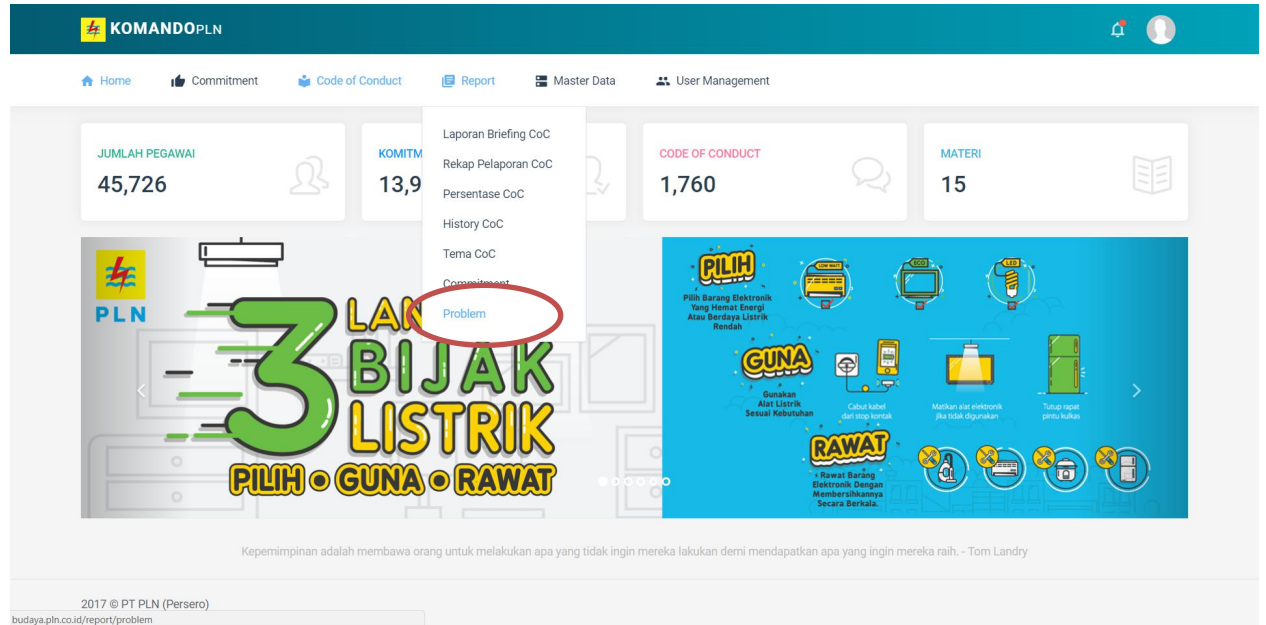
1. Daftar Permasalahan

Daftar permasalahan yang ada di unit Company Code.

User Terkait	Admin Pusat, Admin Unit Induk (Level 1), Admin Unit (Level 2)
Kondisi (Pra Syarat)	<ol style="list-style-type: none">1. Admin yang mengirimkan laporan harus mempunyai email2. Pastikan email Admin adalah email PLN Korporat (@pln.co.id)
Menu Aplikasi	Report > Problem

Prosedur:

1. Klik Menu **Report** > **Problem** dan halaman daftar permasalahan akan ditampilkan.



- Daftar permasalahan pada Company Code yang dipilih akan muncul. Di atas tabel permasalahan adalah rekap status permasalahan yaitu: jumlah On Progress, Waiting for User, Resolved, dan Closed.



Berikut adalah penjelasan untuk tiap status permasalahan:

On Progress : permasalahan masih ditangani.

Waiting for User : permasalahan sudah ditangani Admin Pusat, namun masih menunggu konfirmasi user

Resolved : permasalahan sudah tangani oleh Admin Pusat, dan sudah resolved

Closed : permasalahan sudah terselesaikan.

[Home](#)
[Commitment](#)
[Code of Conduct](#)
[Report](#)
[Master Data](#)
[User Management](#)

Problem

Send Error Report

5300 - Distribusi Jabar

Search

27
On Progress

0
Waiting for user

0
Resolved

0
Closed

Show 10 entries

Search:




ID	Nama Pegawai / NIP	Username / Email	Unit	Server	Grup	Deskripsi	Status
00000368	BAMBANG SISWANTO / 8708172L	bambang.siswanto2@pln.co.id	AREA GARUT	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (AREA MALANG) SEHARUSNYA DI AREA GARUT RAYON CIKAJANG	ON PROGRESS
00000296	WIDODO / 6993218Z	widodo widodo	AREA BOGOR	Production	User dan Log in	TIDAK DAPAT LOGIN KE APLIKASI, DIMINTA MEMASUKAN UPDATE NIP NAMUN SETELAH ITU ERROR	ON PROGRESS
00000295	YUNIAR / 7094027W	yuniar yuniar@pln.co.id	AREA PURWAKARTA	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	Data nama, domain dan alamat email di profile tidak sesuai	ON PROGRESS
00000294	RIZAL MAULANA / 9413044LY	rizal.maulana rizal.maulana@pln.co.id	AREA CIANJUR	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	TIDAK SESUAI DATA PEGAWAI SEHARUSNYA YBS BERADA DI AREA CIANJUR-RAYON TANGGEUNG	ON PROGRESS
00000293	AKHMAD FAUZI / 6385068L	akhmad2 akhmad2@pln.co.id	AREA CIANJUR	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (UPT MEDAN) SEHARUSNYA DI AREA CIANJUR	ON PROGRESS
00000292	TAHYAN / 6282057L	tahyan tahyan@pln.co.id	AREA CIANJUR	Production	User dan Log in	TIDAK DAPAT LOGIN KE APLIKASI	ON PROGRESS
00000291	ROHENDI / 6383488L	rohendi rohendi@pln.co.id	AREA BANDUNG	Production	User dan Log in	TIDAK DAPAT LOGIN KE APLIKASI	ON PROGRESS
00000290	SUPRAYITNO / 6283448L	suprayitno suprayitno@pln.co.id	AREA BOGOR - RYN CIPAYUNG	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (P2B) SEHARUSNYA DI AREA BOGOR - RYN CIPAYUNG	ON PROGRESS
00000289	SONNY AGUS SETIAWAN / 6802080L	sonny_agus.setiawan sonny_agus.setiawan@pln.co.id	AREA BOGOR - RYN PAKUAN	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (TRANSMISI JBTB APP MALANG) SEHARUSNYA DI AREA BOGOR - RYN PAKUAN	ON PROGRESS
00000288	TAUFIK HIDAYAT / 6282269Z	taufik.hidayattaufik.hidayat@pln.co.id	AREA BOGOR - RYN BOGOR BARAT	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (RAYON JEURAM) SEHARUSNYA DI AREA BOGOR - RYN BOGOR BARAT	ON PROGRESS

Showing 1 to 10 of 27 entries

Previous 1 2 3 Next


2017 © PT. PLN (Persero)

3. Jika ingin mencari status permasalahan, ketik kata kunci pencarian pada kolom **Search**.

[Home](#)
[Commitment](#)
[Code of Conduct](#)
[Report](#)
[Master Data](#)
[User Management](#)

Problem



5300 - Distribusi Jabar

Search

27

On Progress

0

Waiting for user

0

Resolved

0

Closed

Show 10 entries

Search: bambang


ID	Nama Pegawai / NIP	Username / Email	Unit	Server	Grup	Deskripsi	Status
00000368	BAMBANG SISWANTO / 8708172L	bambang.siswanto bambang.siswanto2@pln.co.id	AREA GARUT	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (AREA MALANG) SEHARUSNYA DI AREA GARUT RAYON CIKAJANG	ON PROGRESS

Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 27 total entries)

Previous 1 Next

2017 © PT PLN (Persero)

- Klik klik pada kolom ID untuk melihat detail permasalahan.


🔔 👤

[Home](#)
[Commitment](#)
[Code of Conduct](#)
[Report](#)
[Master Data](#)
[User Management](#)

Problem

⚠️ Send Error Report

5300 - Distribusi Jabar
🔍 Search

27
On Progress

0
Waiting for user

0
Resolved

0
Closed

Show 10 entries
Search: bambang

ID	Nama Pegawai / NIP	Username / Email	Unit	Server	Grup	Deskripsi	Status
00000368	BAMBANG SISWANTO / 8708172L	bambang.siswanto bambang.siswanto2@pln.co.id	AREA GARUT	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (AREA MALANG) SEHARUSNYA DI AREA GARUT RAYON CIKAJANG	ON PROGRESS

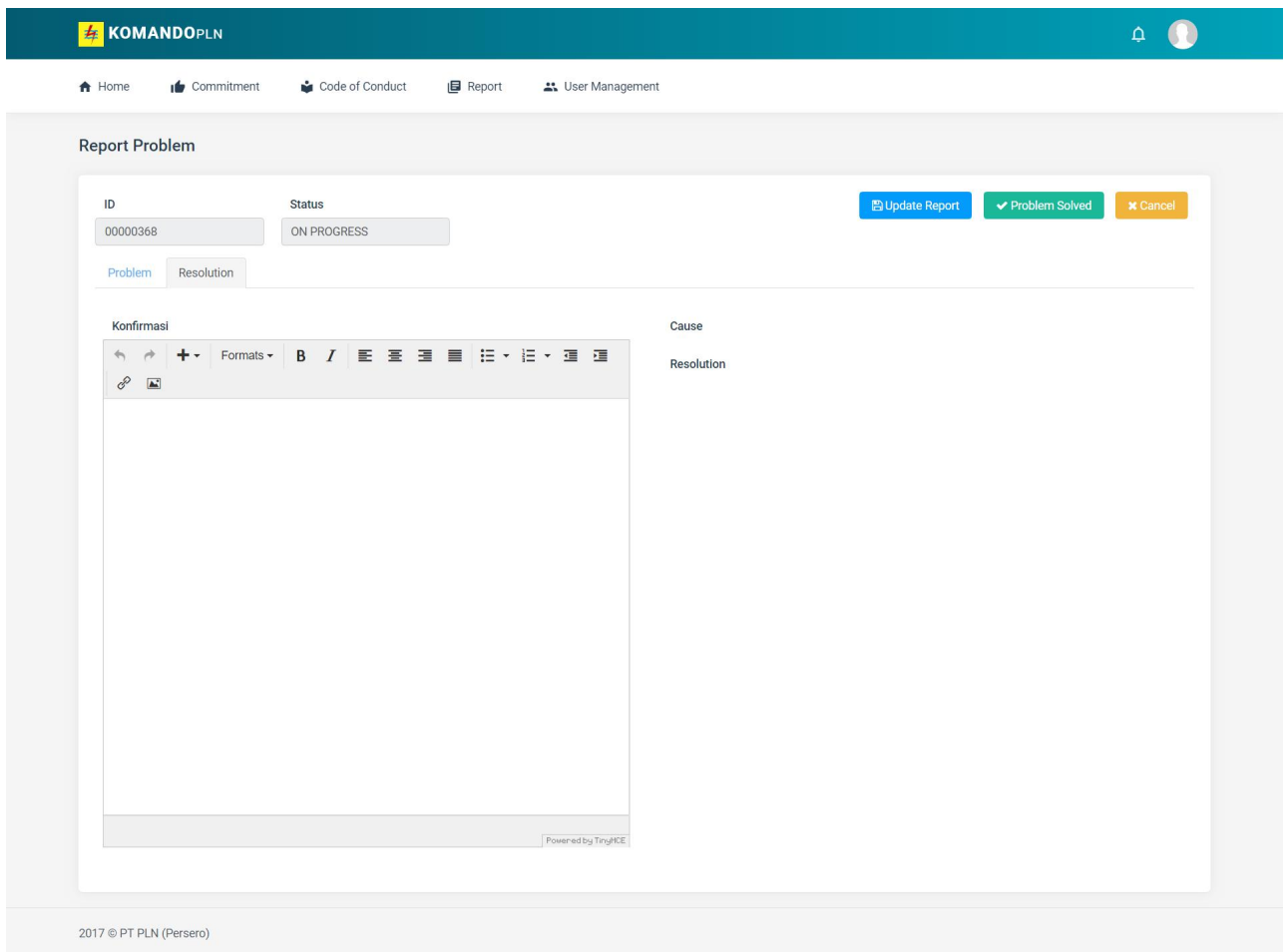
Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 27 total entries)
Previous 1 Next

2017 © PT PLN (Persero)

5. Akan muncul halaman detail permasalahan user. Klik tab **Resolution** untuk melihat Cause, Resolution dan input Konfirmasi permasalahan.

[illegible]

6. Tab Resolution digunakan untuk melihat penyebab permasalahan, solusi permasalahan dan input konfirmasi permasalahan.



KOMANDO PLN

Home Commitment Code of Conduct Report User Management

Report Problem

ID: 00000368 Status: ON PROGRESS

Update Report Problem Solved Cancel

Problem Resolution

Konfirmasi

Cause

Resolution

Powered by TinyMCE

2017 © PT PLN (Persero)


2. Laporan Permasalahan







Jika terdapat permasalahan, Admin Unit dapat melaporkannya ke Admin Pusat untuk ditindaklanjuti.

User Terkait	Admin Unit Induk (Level 1), Admin Unit (Level 2)
Kondisi (Pra Syarat)	<ol style="list-style-type: none">1. Admin Unit yang mengirimkan laporan harus mempunyai email2. Pastikan email Admin adalah email PLN Korporat (@pln.co.id)
Menu Aplikasi	Report > Problem > Send Error Report


Prosedur:

1. Klik Menu **Report** > **Problem** dan halaman daftar permasalahan akan ditampilkan. Klik **Send Error Report**.



 Home
  Commitment
  Code of Conduct
  Report
  Master Data
  User Management

Problem



5300 - Distribusi Jabar

Search

27

On Progress

0

Waiting for user

0

Resolved

0

Closed

Show 10 entries

Search:

ID	Nama Pegawai / NIP	Username / Email	Unit	Server	Grup	Deskripsi	Status
00000368	BAMBANG SISWANTO / 8708172L	bambang.siswanto2@pln.co.id	AREA GARUT	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (AREA MALANG) SEHARUSNYA DI AREA GARUT RAYON CIKAJANG	ON PROGRESS
00000296	WIDODO / 6993218Z	widodo	AREA BOGOR	Production	User dan Log in	TIDAK DAPAT LOGIN KE APLIKASI, DIMINTA MEMASUKAN UPDATE NIP NAMUN SETELAH ITU ERROR	ON PROGRESS
00000295	YUNIAR / 7094027W	yuniar yuniar@pln.co.id	AREA PURWAKARTA	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	Data nama, domain dan alamat email di profile tidak sesuai	ON PROGRESS
00000294	RIZAL MAULANA / 9413044LY	rizal.maulana rizal.maulana@pln.co.id	AREA CIANJUR	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	TIDAK SESUAI DATA PEGAWAI SEHARUSNYA YBS BERADA DI AREA CIANJUR-RAYON TANGGEUNG	ON PROGRESS
00000293	AKHMAD FAUZI / 6385068L	akhmad2 akhmad2@pln.co.id	AREA CIANJUR	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (UPT MEDAN) SEHARUSNYA DI AREA CIANJUR	ON PROGRESS
00000292	TAHYAN / 6282057L	tahyan tahyan@pln.co.id	AREA CIANJUR	Production	User dan Log in	TIDAK DAPAT LOGIN KE APLIKASI	ON PROGRESS
00000291	ROHENDI / 6383488L	rohendi rohendi@pln.co.id	AREA BANDUNG	Production	User dan Log in	TIDAK DAPAT LOGIN KE APLIKASI	ON PROGRESS
00000290	SUPRAYITNO / 6283448L	suprayitno suprayitno@pln.co.id	AREA BOGOR - RYN CIPAYUNG	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (P2B) SEHARUSNYA DI AREA BOGOR - RYN CIPAYUNG	ON PROGRESS
00000289	SONNY AGUS SETIAWAN / 6802080L	sonny_agus.setiawan sonny_agus.setiawan@pln.co.id	AREA BOGOR - RYN PAKUAN	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (TRANSMISI JBTB APP MALANG) SEHARUSNYA DI AREA BOGOR - RYN PAKUAN	ON PROGRESS
00000288	TAUFIK HIDAYAT / 6282269Z	taufik.hidayat taufik.hidayat@pln.co.id	AREA BOGOR - RYN BOGOR BARAT	Production	Posisi, Jabatan, Organisasi	POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (RAYON JEURAM) SEHARUSNYA DI AREA BOGOR - RYN BOGOR BARAT	ON PROGRESS

Showing 1 to 10 of 27 entries

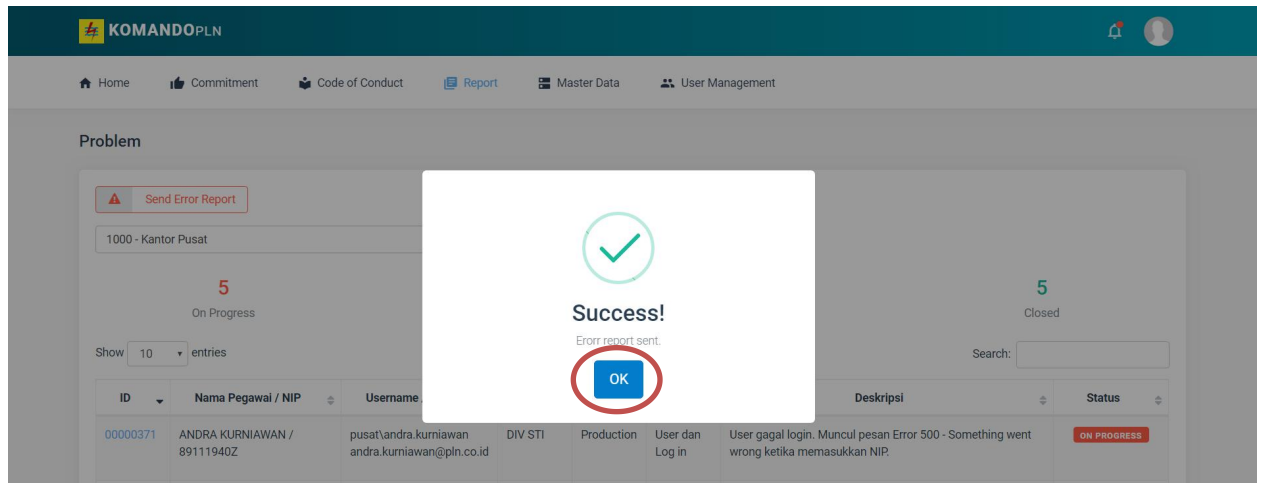
Previous
1
2
3
Next

2017 © PT PLN (Persero)

2. Masukkan semua data pada form laporan permasalahan, pilih evidence berupa gambar jika ada. Klik **Send**.

[illegible]

3. Jika berhasil, muncul message info **Success!** Error report sent. Klik **OK**.



3. Konfirmasi Permasalahan

Jika sudah mendapat solusi dari Admin Pusat namun error masih terjadi, Admin Unit dapat memasukkan konfirmasi permasalahan jika permasalahan masih belum selesai (masih error).

User Terkait

Admin Unit Induk (Level 1), Admin Unit (Level 2)

Kondisi (Pra Syarat)

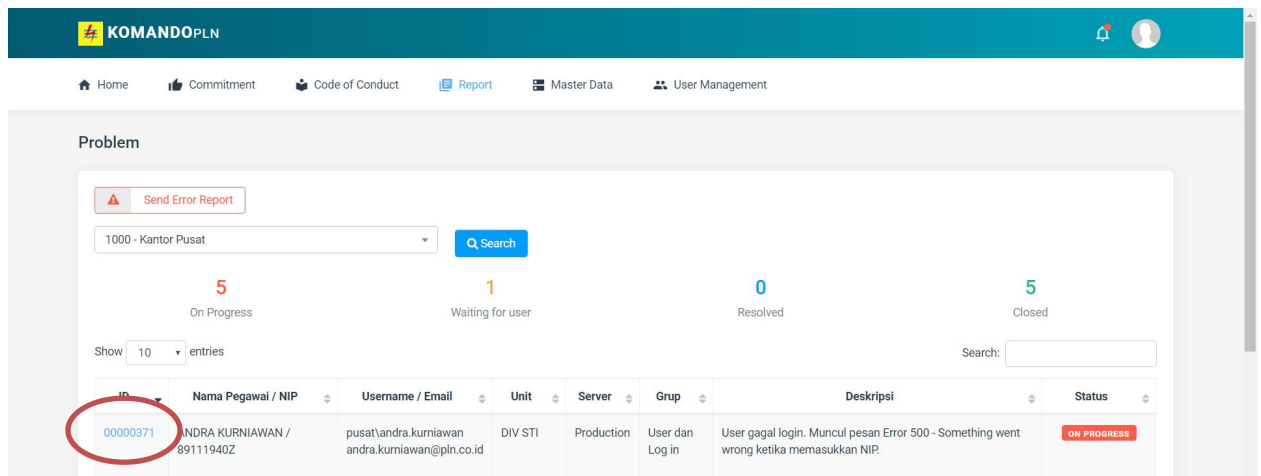
1. Admin yang mengirimkan laporan harus mempunyai email
2. Pastikan email Admin adalah email PLN Korporat (@pln.co.id)

Menu Aplikasi

Report > Problem

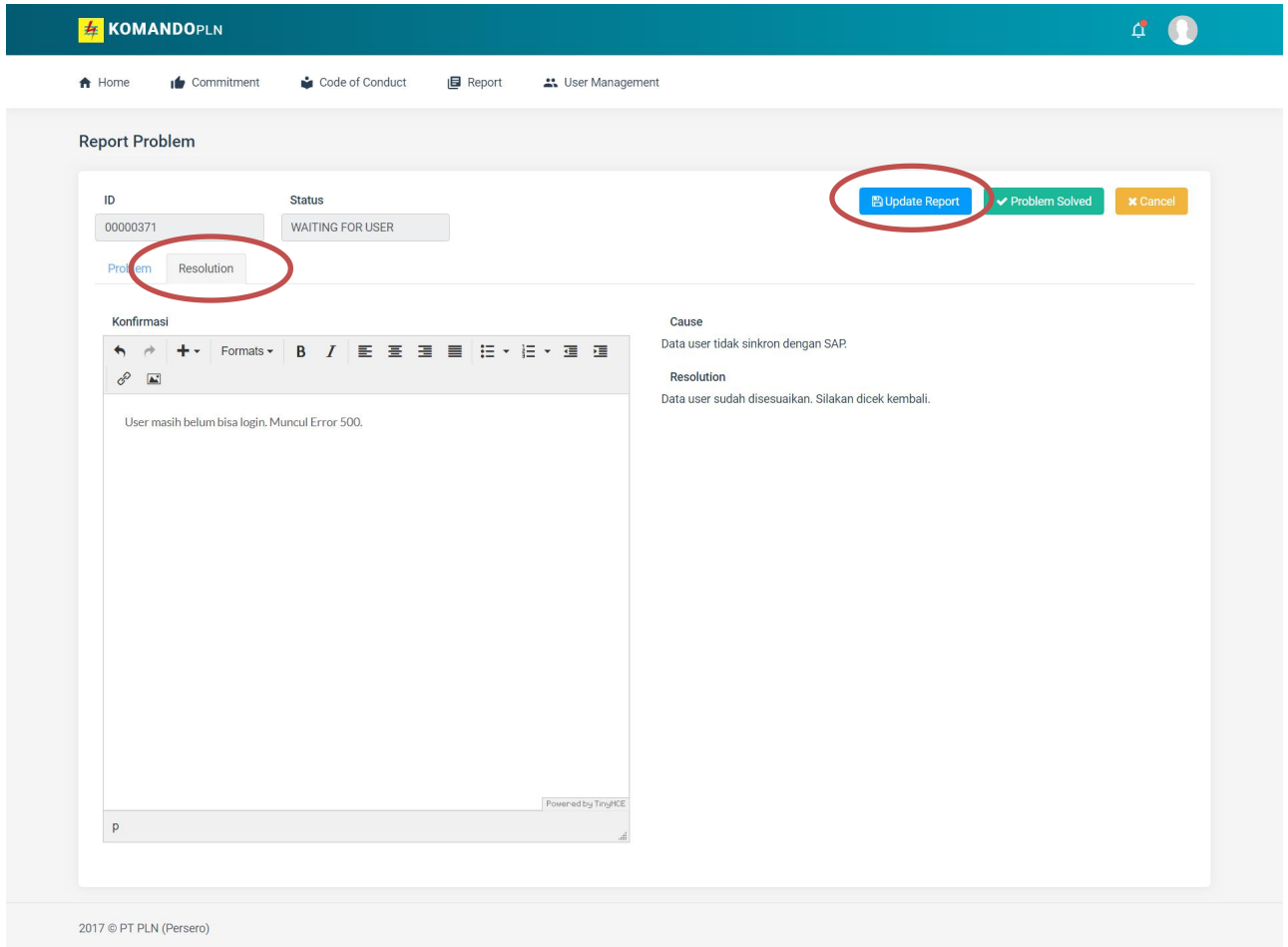
Prosedur:

1. Klik Menu **Report > Problem** dan halaman daftar permasalahan akan ditampilkan. Klik **ID Permasalahan**.



ID	Nama Pegawai / NIP	Username / Email	Unit	Server	Grup	Deskripsi	Status
00000371	ANDRA KURNIAWAN / 89111940Z	pusat\andra.kurniawan andra.kurniawan@pln.co.id	DIV STI	Production	User dan Log in	User gagal login. Muncul pesan Error 500 - Something went wrong ketika memasukkan NIP.	ON PROGRESS

2. Pilih tab **Resolusi**, masukkan konfirmasi pada kolom Konfirmasi. Klik **Update Report**.



KOMANDO PLN

Home Commitment Code of Conduct Report User Management

Report Problem

ID: 00000371 Status: WAITING FOR USER

Update Report Problem Solved Cancel

Problem Resolution

Konfirmasi

Cause: Data user tidak sinkron dengan SAP.

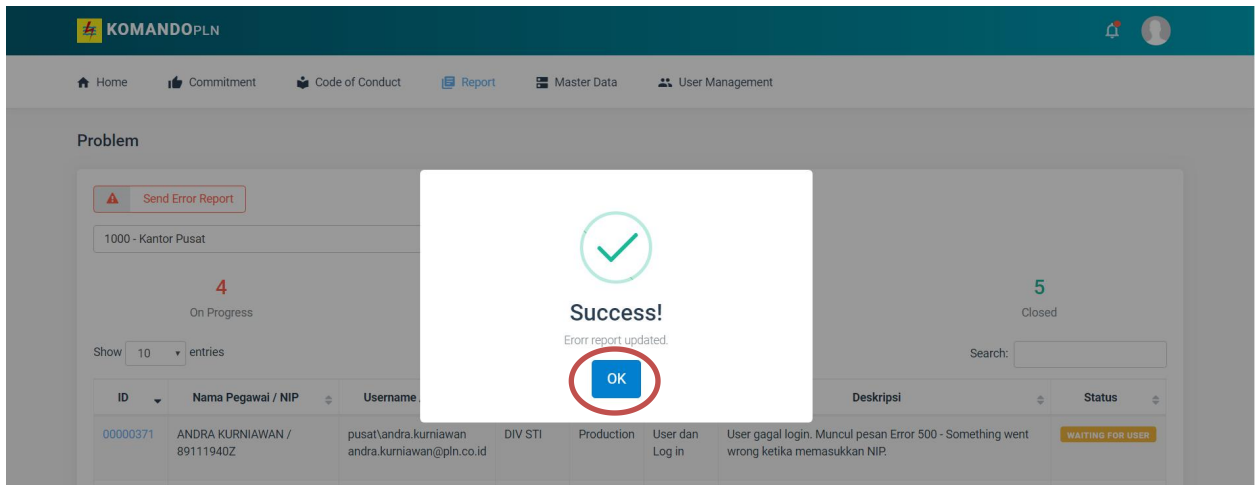
Resolution: Data user sudah disesuaikan. Silakan dicek kembali.

User masih belum bisa login. Muncul Error 500.

Powered by Tinymce

2017 © PT PLN (Persero)

3. Jika berhasil, muncul message info **Success!** Error report updated. Klik **OK**.



The screenshot shows the KOMANDO PLN web application interface. A modal window with a green checkmark icon and the text "Success! Error report updated." is centered on the screen. The "OK" button in the modal is circled in red. In the background, the "Problem" section is visible, showing a table with error reports. The table has columns for ID, Nama Pegawai / NIP, Username, DIV STI, Production, User dan Log in, and Deskripsi. The first row shows an error report for ANDRA KURNIAWAN / 89111940Z, with a description of a login error.

ID	Nama Pegawai / NIP	Username	DIV STI	Production	User dan Log in	Deskripsi	Status
00000371	ANDRA KURNIAWAN / 89111940Z	pusat\andra.kurniawan andra.kurniawan@pln.co.id				User gagal login. Muncul pesan Error 500 - Something went wrong ketika memasukkan NIP.	WAITING FOR USER

4. Close Permasalahan

Jika permasalahan sudah selesai, Admin Unit dapat menutup laporan permasalahan.

User Terkait

Admin Unit Induk (Level 1), Admin Unit (Level 2)

Kondisi (Pra Syarat)

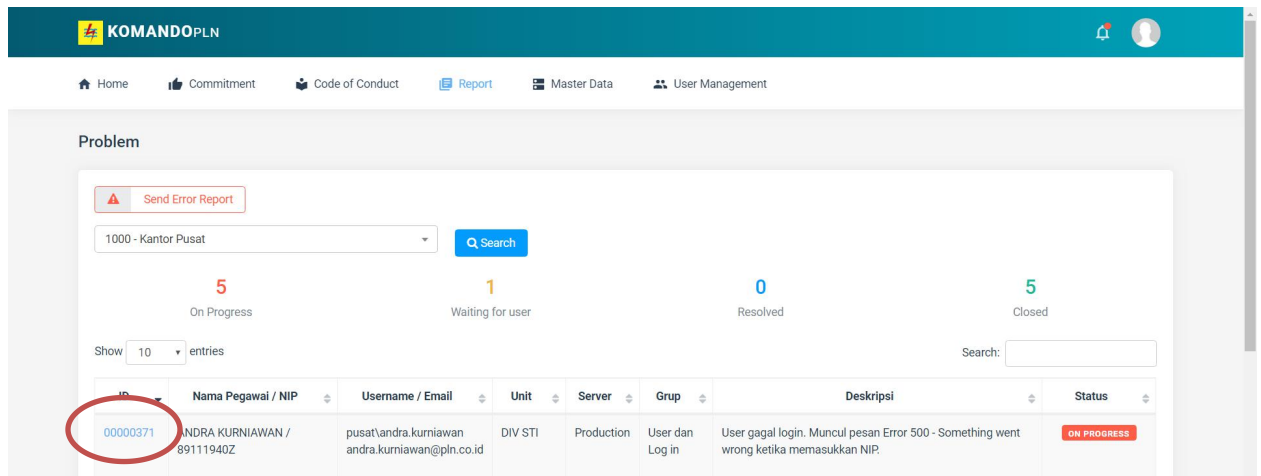
1. Admin Unit yang mengirimkan laporan harus mempunyai email
2. Pastikan email Admin adalah email PLN Korporat (@pln.co.id)

Menu Aplikasi

Report > Problem

Prosedur:

1. Klik Menu **Report > Problem** dan halaman daftar permasalahan akan ditampilkan. Klik **ID Permasalahan**.



KOMANDOPLN

Home Commitment Code of Conduct Report Master Data User Management

Problem

Send Error Report

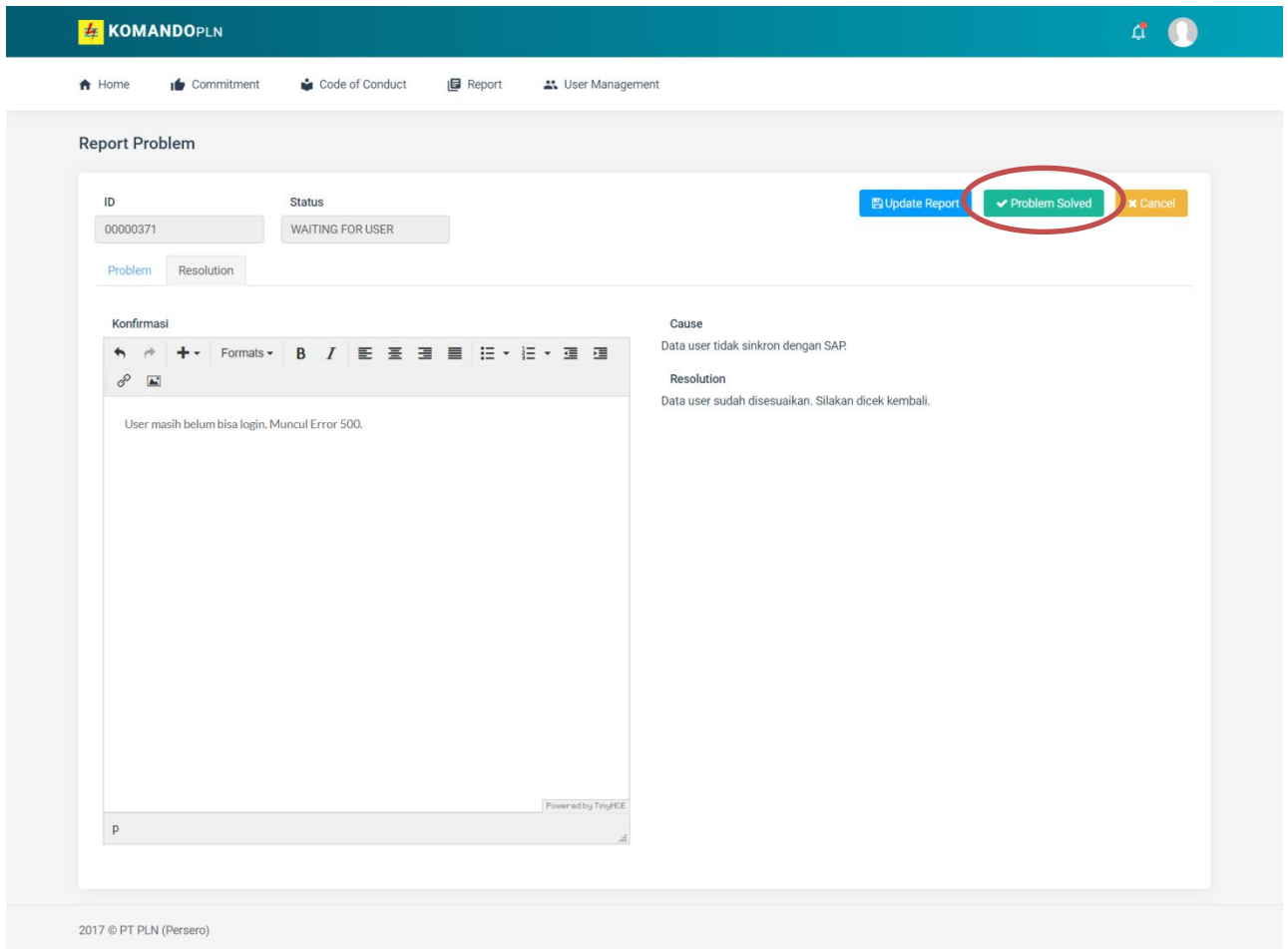
1000 - Kantor Pusat Search

5 On Progress 1 Waiting for user 0 Resolved 5 Closed

Show 10 entries Search:

ID	Nama Pegawai / NIP	Username / Email	Unit	Server	Grup	Deskripsi	Status
00000371	ANDRA KURNIAWAN / 89111940Z	pusat\andra.kurniawan andra.kurniawan@pln.co.id	DIV STI	Production	User dan Log in	User gagal login. Muncul pesan Error 500 - Something went wrong ketika memasukkan NIP.	ON PROGRESS

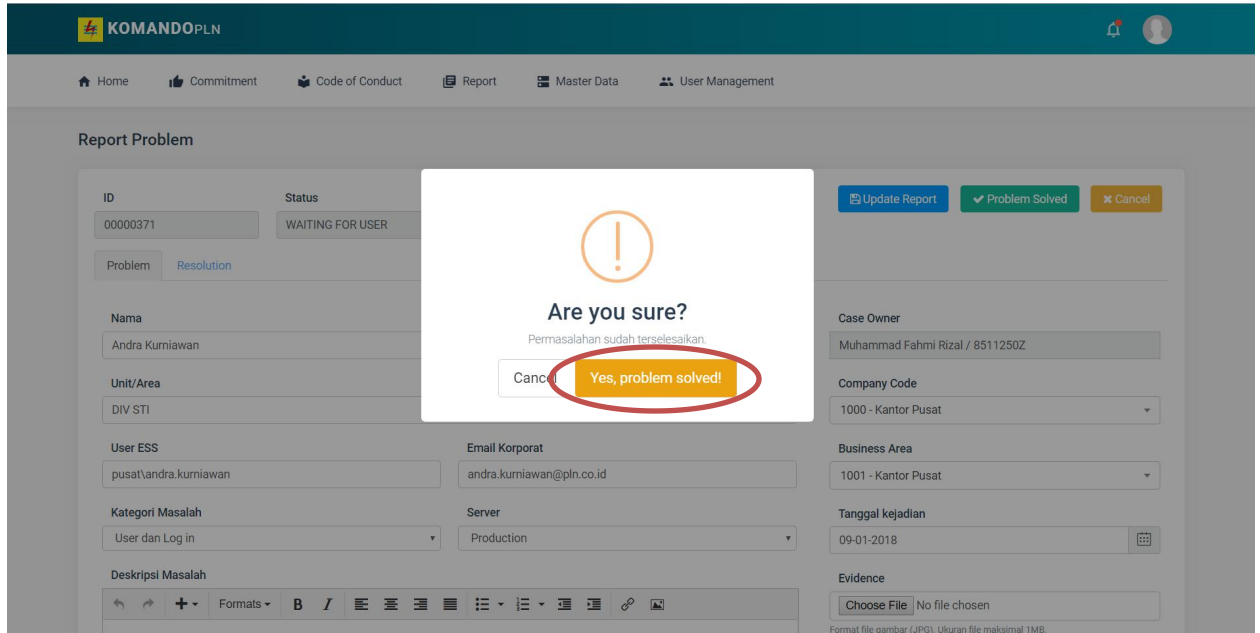
2. Klik **Problem Solved** jika permasalahan sudah selesai.



The screenshot shows the 'Report Problem' interface in the KOMANDO PLN system. At the top, there is a navigation bar with the KOMANDO PLN logo and a user profile icon. Below this is a menu bar with links to Home, Commitment, Code of Conduct, Report, and User Management. The main content area is titled 'Report Problem' and contains a form with the following elements:

- ID:** 00000371
- Status:** WAITING FOR USER
- Buttons:** Update Report, Problem Solved (circled in red), and Cancel.
- Tabs:** Problem and Resolution.
- Konfirmasi:** A text area with a rich text editor toolbar. The text inside reads: 'User masih belum bisa login. Muncul Error 500.'
- Cause:** Data user tidak sinkron dengan SAP.
- Resolution:** Data user sudah disesuaikan. Silakan dicek kembali.
- Footer:** 2017 © PT PLN (Persero)

3. Muncul popup konfirmasi apakah permasalahan sudah terselesaikan. Klik **Yes, problem solved!**

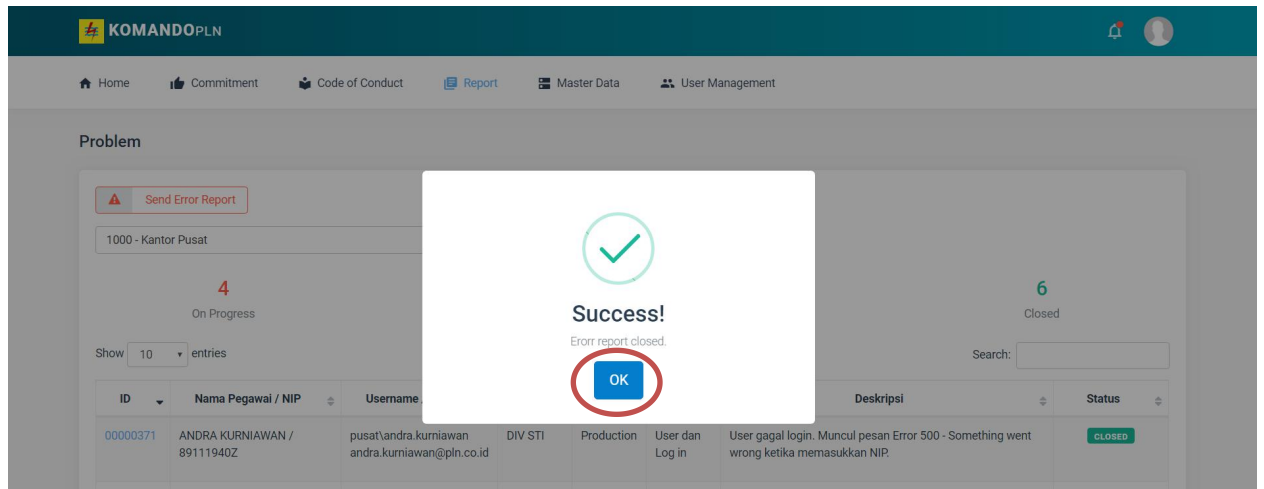


The screenshot shows the 'Report Problem' form in the KOMANDOPLN system. A confirmation popup is displayed in the center, asking 'Are you sure?' with the message 'Permasalahan sudah terselesaikan.' (Problem has been resolved). The popup has two buttons: 'Cancel' and 'Yes, problem solved!'. The 'Yes, problem solved!' button is circled in red. The background form contains the following details:

- ID:** 00000371
- Status:** WAITING FOR USER
- Problem:** Resolution
- Nama:** Andra Kurniawan
- Unit/Area:** DIV STI
- User ESS:** pusat\andra.kurniawan
- Email Korporat:** andra.kurniawan@pln.co.id
- Kategori Masalah:** User dan Log in
- Server:** Production
- Case Owner:** Muhammad Fahmi Rizal / 8511250Z
- Company Code:** 1000 - Kantor Pusat
- Business Area:** 1001 - Kantor Pusat
- Tanggal kejadian:** 09-01-2018
- Evidence:** Choose File (No file chosen)

At the top right of the form, there are three buttons: 'Update Report', 'Problem Solved', and 'Cancel'.

4. Jika berhasil, muncul message info **Success!** Error report closed. Klik **OK**.



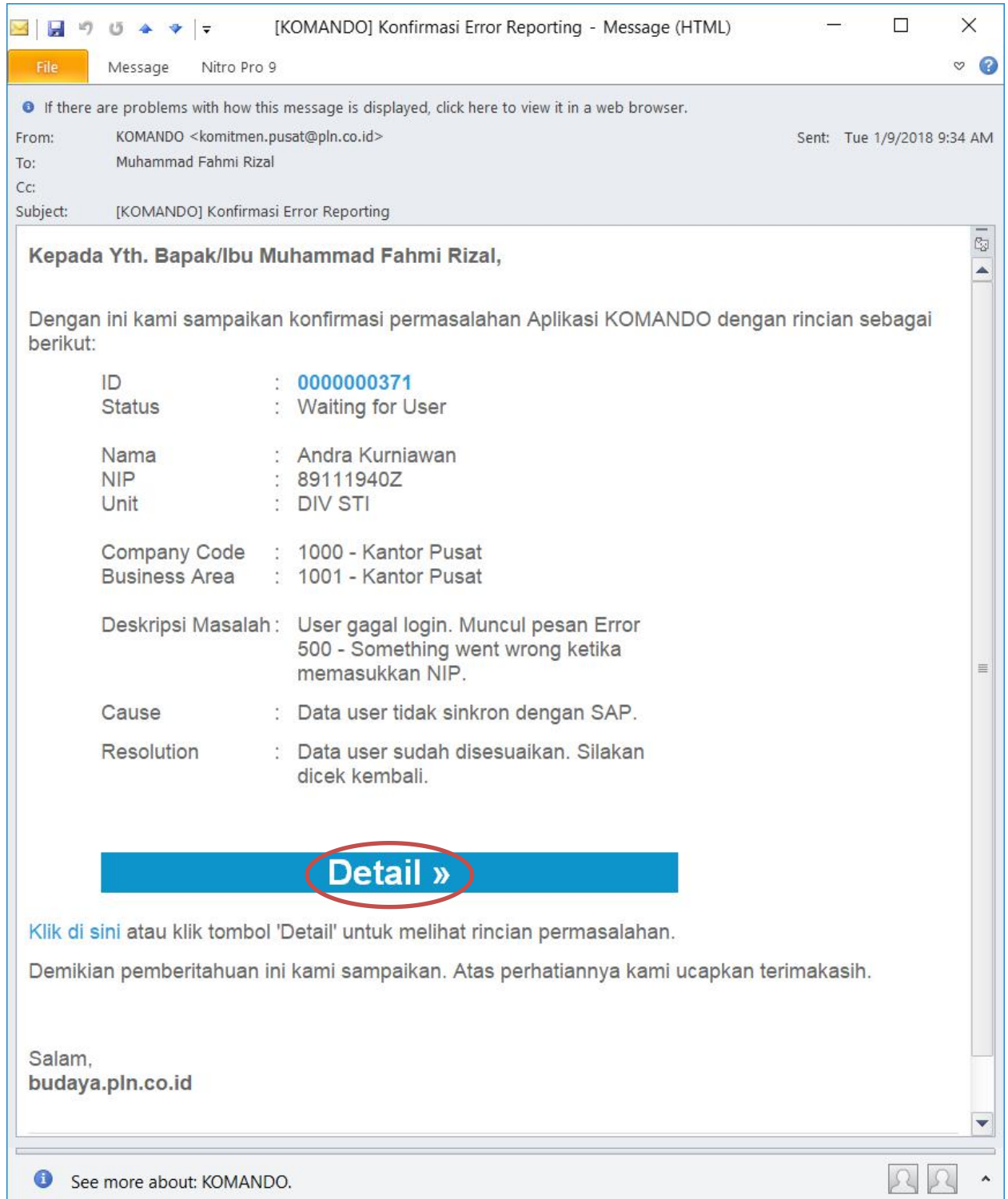
5. Notifikasi Email Permasalahan

Notifikasi permasalahan yang sudah ditangani juga dikirimkan melalui email korporat. Berikut adalah contoh membuat permasalahan melalui email.

User Terkait	Admin Pusat, Admin Unit Induk (Level 1), Admin Unit (Level 2)
Kondisi (Pra Syarat)	<ol style="list-style-type: none">1. Admin yang mengirimkan laporan harus mempunyai email2. Pastikan email Admin adalah email PLN Korporat (@pln.co.id)
Menu Aplikasi	Email Korporat

Prosedur:

1. Buka email dengan Subject **[KOMANDO] Error Reporting**. Klik tombol **Detail** untuk melihat detail permasalahan. Contoh notifikasi email error reporting:



2. Akan muncul halaman detail permasalahan user. Klik tab **Resolution** untuk melihat Cause, Resolution dan input Konfirmasi permasalahan.

KOMANDOPLN

HomeCommitmentCode of ConductReportMaster DataUser Management

Report Problem

IDStatusUpdate ReportProblem SolvedCancel

00000368ON PROGRESSResolution

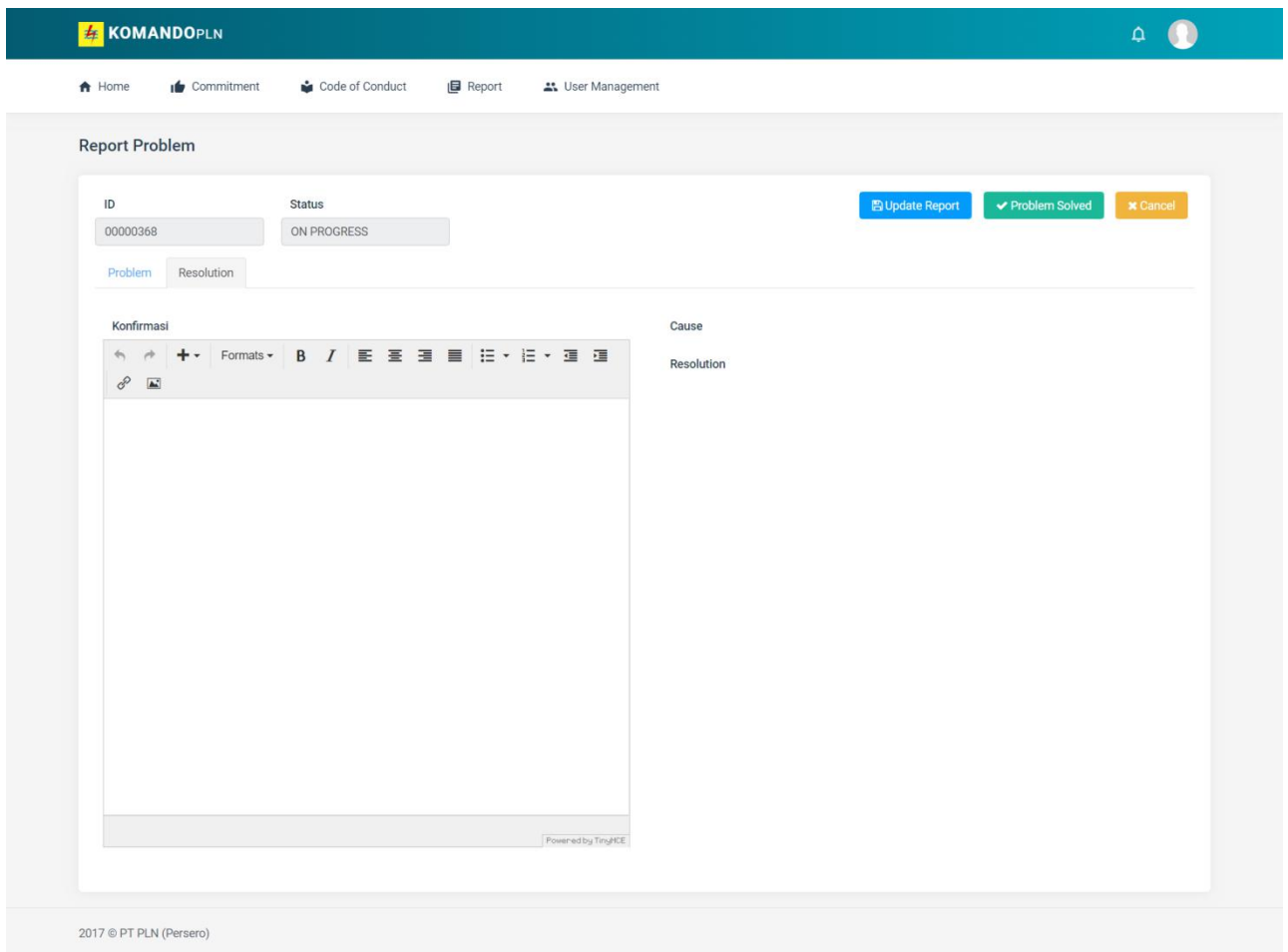
NamaUnit/AreaUser ESSEmail KorporatKategori MasalahServerDeskripsi MasalahCase OwnerCompany CodeBusiness AreaTanggal kejadianEvidence

BAMBANG SISWANTOAREA GARUTbambang.siswantoProductionPosisi, Jabatan, OrganisasiTuti Hermayanti / 9717053DBY5300 - Distribusi Jabar5313 - APJ - Garut09-01-2018Choose FileNo file chosenFormat file gambar (JPG). Ukuran file maksimal 1MB.

POSISI BERUBAH DILUAR UNIT DISJABAR (AREA MALANG) SEHARUSNYA DI AREA GARUT RAYON CIKAJANGPowered by Tinymce

2017 © PT PLN (Persero)

3. Tab Resolution digunakan untuk melihat penyebab permasalahan, solusi permasalahan dan input konfirmasi permasalahan.



KOMANDOPLN

Home Commitment Code of Conduct Report User Management

Report Problem

ID: 00000368 Status: ON PROGRESS

Update Report Problem Solved Cancel

Problem Resolution

Konfirmasi

Cause

Resolution

Powered by TinyMCE

2017 © PT PLN (Persero)